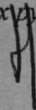


0-793020

На правах рукописи



ГОРДАШНИКОВА Ольга Юрьевна

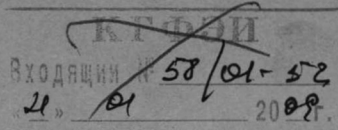
**СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ МАШИНОСТРОИТЕЛЬНОГО
КОМПЛЕКСА: МЕТОДОЛОГИЯ, МЕТОДИКА, ОПЫТ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(9. Экономика и управление качеством)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Саратов – 2009



Работа выполнена в ГОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет»

Научный консультант: доктор экономических наук, профессор
Кунявский Михаил Ефимович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Воронкова Ольга Васильевна

доктор экономических наук, профессор
Лапина Наталия Викторовна

доктор экономических наук, профессор
Салимова Татьяна Анатольевна

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000712706

Ведущая организация: ГОУ ВПО Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

Защита состоится «17» февраля 2009 года в 13 часов на заседании диссертационного совета Д.212.241.02 при ГОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет» по адресу: 410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89. Саратовский государственный социально-экономический университет, ауд. 843.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Саратовского государственного социально-экономического университета. Автореферат диссертации и сведения о защите размещены на сайте ВАК <http://vak.ed.gov.ru>.

Автореферат разослан «15» января 2009 года

Ученый секретарь диссертационного совета,
доктор экономических наук, профессор

Н.С. Яшин

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Проблема дальнейшего развития отечественных машиностроительных предприятий связана с решением сложной задачи совершенствования системного управления качеством, с использованием последних достижений теории управления и применением отлаженных систем менеджмента качества (СМК).

Проведенный анализ показывает, что при эксплуатации ряда систем менеджмента качества не всегда еще обеспечивается эффективное и разумное использование материальных и трудовых ресурсов, не всегда получается своевременная и максимальная отдача от вложений в СМК. В ряде случаев высокие экономические показатели, предусмотренные в проектах, не подтверждаются при внедрении и эксплуатации отдельных СМК.

Это происходит вследствие того, что потенциал системы менеджмента качества машиностроительных предприятий используется не в полном объеме. Между тем на предприятиях имеются достаточные возможности для выявления недостатков, возникающих в процессе эксплуатации СМК, систематического и тщательного изучения фактической экономической эффективности вложений, затраченных на их создание и внедрение.

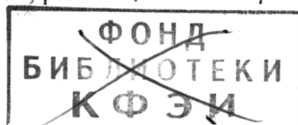
На современном этапе развития экономики претерпевают значительные изменения технологии, с помощью которых предприятие может оценивать свое текущее состояние (в том числе и функционирование системы менеджмента качества) и вырабатывать эффективные и результативные стратегии будущего развития, своевременно ставить и решать вопрос о развитии механизма оценки экономического потенциала СМК.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью углубления теоретического анализа экономического потенциала системы менеджмента качества и практической потребностью соответствующих инструментов его измерения и методов управления.

На взгляд автора, в неразрывной связи с экономическим потенциалом СМК следует говорить о выявлении резервов повышения эффективности использования его функциональных составляющих, их оптимальном сочетании для повышения конкурентоспособности машиностроительного предприятия и производимой им продукции.

Выявление таких резервов и своевременное вовлечение их в производственный оборот представляет собой важнейшую приоритетную задачу в системном управлении качеством, без решения которой в условиях рыночных отношений и острой конкурентной борьбы невозможно стабильное и эффективное развитие любого машиностроительного предприятия.

Особый практический интерес выбранная тема представляет с точки зрения рассмотрения вопросов развития организационно-экономического механизма системного управления качеством, реализации его на практике.



Эти вопросы имеют не только теоретический интерес, но и важный практический, прикладной характер.

Степень научной разработанности проблемы. В современных условиях система управления качеством продукции должна решать задачи повышения качества, исходя из рыночной научной парадигмы и обновленных условий развития общества. В соответствии с этим необходимо развивать теоретические и методологические исследования изменений в управлении качеством в условиях рынка.

Проблемы системы менеджмента качества машиностроительного предприятия сложны и многогранны. Наиболее существенный вклад в методологию исследования внесли ученые Ю. Адлер, С. Александров, А. Горячев, А. Гугелев, С. Гуминская, П. Дронов, Э. Киселев, Н. Лункевич, Л. Молчанова, В. Пухальский, Ю. Самойленко, С. Семенов, В. Сухоруков и др.

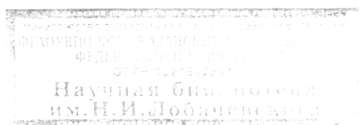
В целях развития теоретической базы экономического потенциала СМК необходимо выявить множество подходов в исследованиях ученых-экономистов к определению, содержанию, критериям оценки категории «экономический потенциал».

В большинстве работ таких авторов, как И. Грошев, Р. Марушков, О. Минаева, Б. Райзберг, Р. Симионов, Л. Сосненко, Е. Уланова и др., отмечается важность изучения проблем оценки потенциала и указывается на существование значительных различий в определении самого понятия потенциала, его сущности, состава и соотношения с другими категориями. Дискуссионные монографии и статьи являются свидетельствами того, что однозначно признаваемых всеми суждений по поводу понятия «экономический потенциал» до сих пор не существует. Комплексный анализ позволит дать обобщенную оценку эффективности использования экономического потенциала, наличие и рост которого определяют конкурентоспособность предприятия, служат гарантом эффективной реализации управленческих решений.

Базовые функциональные составляющие экономического потенциала предприятия уже детально исследованы и описаны многими авторами. Вместе с тем анализ состава и структуры экономического потенциала СМК в современных условиях требует их разработки. В частности, не определен четкий и комплексный подход к структуре экономического потенциала СМК.

Следует заметить, что в отечественной литературе отсутствуют научные исследования по особенностям рынка СМК как части товарного рынка с присущей ему инфраструктурой. Это предполагает многосторонний подход к проблеме, ее научное обоснование, учет пригодности решений к практическому применению.

Различные аспекты проблемы определения результативности системы менеджмента качества получили разработку в трудах отечественных



ученых и практиков – Ю. Асташова, А. Глазунова, Э. Гончарова, А. Демченко, Н. Евстропова, Г. Ефимовой, В. Зубкова, В. Качалова, Э. Киселева, А. Курьяна, М. Просвириной, В. Самородова, А. Сизикина, Л. Скрипко, Е. Таранчука, Н. Терещенко, В. Швеца, О. Щукина, Н. Яшина и др. Эти разработки, несомненно, имеют большое теоретическое и практическое значение.

В целом отечественные исследования в области результативности системы менеджмента качества достаточно интегрированы и основываются как на накопленном практическом опыте, так и на опыте теоретических изысканий. Анализ работ, раскрывающих те или иные элементы методического аппарата отдельных показателей СМК, показывает, что проблема оценки результативности СМК разработана лишь по отдельным направлениям. Многие теоретические и научно-прикладные вопросы развития СМК в силу их многогранности и многоуровневости не учитывают особенности систем качества отдельной отрасли и соответственно особенности выпускаемой продукции. Следовательно, встает вопрос о необходимости разработки соответствующей методики определения результативности сбалансированных показателей СМК, и к их решению необходимо подходить комплексно, с учетом степени удовлетворенности различных групп, заинтересованных в функционировании предприятия.

Субъективные точки зрения таких зарубежных авторов, как R. Blackwell, G. Churchill, J. Engle, J. Howard, K. Hunt, M. Reilly, Cl. Superenant, J. Sheth, D. Tse, R. Westbrook, свидетельствуют о различии термина «удовлетворенность», что является следствием многообразия вариантов исследования и порождает необходимость единообразия в его толковании.

В экономической литературе классификационные работы резервов наиболее подробно разработаны в работах Г. Пруденского, Л. Сыркина-Шкловского, Б. Бенцмана, В. Ларина, М. Кунявского и др. Изучение многообразных резервов совершенствования системы менеджмента качества вызывает необходимость их обобщения и систематизации.

Исследование показало, что проблема поиска резервов совершенствования систем менеджмента качества, представляющая собой самостоятельный объект изучения и решения, как научное направление недостаточно сформирована, исследованию различных аспектов резервов совершенствования СМК уделяется незаслуженно мало внимания.

Необходимо практическое использование основных инструментов выявления резервов совершенствования СМК машиностроительных предприятий. Проблема поиска резервов совершенствования СМК остается все еще нерешенной.

Требует нового взгляда механизм управления качеством на машиностроительных предприятиях, который необходимо рассматривать как совокупность организационных и экономических компонентов и звеньев, обеспечивающих согласованное, взаимосвязанное и взаимодействующее

функционирование всех элементов системы управления качеством на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления.

Все вышеизложенное подтверждает актуальность настоящего исследования, а также определяет цель и задачи, предмет и объект исследования.

Цель и основные задачи исследования. Целью диссертационной работы является комплексная разработка теоретических основ, методологии и методики дальнейшего развития системного управления качеством на предприятиях машиностроительного комплекса.

Поставленная цель диссертационной работы определила логику исследования и необходимость решения ряда задач:

- выявить методологические особенности системного управления качеством с позиции современного этапа развития экономики;
- обосновать и разработать структуру и состав функциональных составляющих экономического потенциала СМК с учетом особенностей машиностроительного производства;
- дать оценку состояния и тенденций развития систем менеджмента качества в машиностроении с целью выявления проблемных ситуаций в области качества в разрезе создания, внедрения и совершенствования СМК;
- провести структурно-динамический анализ результативности внутрипроизводственных процессов по обеспечению качества продукции;
- выделить основные инструменты выявления резервов совершенствования СМК машиностроительных предприятий, необходимость использования которых непосредственно вытекает из современных требований к развитию менеджмента качества;
- разработать структурно-функциональную классификацию резервов совершенствования СМК по отдельным ее функциональным подсистемам и др.

Решение этого комплекса задач способствует развитию системного управления качеством на предприятиях машиностроительного комплекса.

Объект исследования. Объектом диссертационного исследования является система менеджмента качества предприятий машиностроительного комплекса.

Предмет исследования. Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе совершенствования системного управления качеством на предприятиях машиностроительного комплекса.

Теоретические и методологические основы исследования. Теоретическую основу диссертационного исследования составили фундаментальные труды отечественных и зарубежных ученых по теории системного подхода, по организационно-экономическому механизму управления качеством продукции, по вопросам методологии системы менеджмента качест-

ва, по концептуальным подходам к оценке экономического потенциала, по методическим материалам анализа результативности СМК, по основным направлениям реализации резервов качества продукции.

В процессе диссертационного исследования были изучены и критически проанализированы многочисленные источники, в том числе монографии, авторефераты и диссертации, современные материалы зарубежных и отечественных периодических изданий, материалы научных и научно-практических конференций, нормативные материалы по СМК, результаты изысканий научно-исследовательских организаций, а также оперативная первичная документация машиностроительных предприятий, корректно обработанная автором.

Научные и методологические основы исследования определены диалектическим, системно-структурным и сравнительным методами познания, использованием экономико-математических методов, методов экспертных оценок. Применены традиционные приемы экономического анализа – группировки, сравнения, обобщения, графические схемы, логические модели.

Информационная и статистическая база исследования. При написании работы использовались данные Госкомстата РФ, нормативно-методические материалы Правительства Саратовской области по вопросам промышленной политики и стратегии развития. Проанализирован обширный материал по проведению оценки уровня развития систем менеджмента качества машиностроительных предприятий.

Научная новизна основных положений диссертации, выносимых на защиту:

- предложена концепция развития организационно-экономического механизма системного управления качеством, базовой позицией которого являются рыночные требования к внутрипроизводственному управлению качеством с учетом отраслевых особенностей объекта управления. Это позволило диссертанту разработать методологическую схему, охватывающую комплекс технико-экономических задач, органически связанных с созданием и рыночной востребованностью технически совершенной и экономически целесообразной машиностроительной продукции;

- обоснована стратегическая направленность системы менеджмента качества, представляющая собой процесс воплощения стратегии ее (системы) развития на основе реализации рыночных идей предприятия. По мнению диссертанта, система обслуживает процесс производства и реализации продукции с помощью достижения стратегических контрольных точек на всех этапах жизненного цикла продукции, при этом определяет критерии, границы, временные и пространственные параметры, перспективы достижения рыночного уровня качества;

- разработана концепция динамической полезности СМК, замыслом которой является представление ее (системы) содержания как направлен-

ного осуществления качественных и количественных преобразований на протяжении всего жизненного цикла при помощи совокупности организационных мер. В основе данной концепции лежит утверждение автора о том, что для этого необходимо в каждый конкретный интервал времени функционирования машиностроительного предприятия учитывать рыночное влияние на СМК, анализировать тренд статистики применительно к составным частям жизненного цикла;

- в объектной структуре рынков впервые в экономической литературе выделен рынок систем менеджмента качества как часть товарного рынка с присущей ему инфраструктурой, в которой по функциональному назначению автором выделены следующие блоки: организационный комплекс, включающий в себя систему объектов, действующих в сфере реализации СМК, материальный комплекс (совокупность предприятий-потребителей СМК), информационный комплекс (информационные, справочные, аналитические, маркетинговые системы), кадровый комплекс (специалисты в количестве, необходимом для внедрения СМК), нормативно-правовой комплекс (совокупность норм и правил, регламентирующих отношения субъектов рынка в процессе реализации СМК);

- обоснована специфика товарности СМК как продукта НИОКР, являющегося результатом фундаментальных исследований в области качества.

Специфика СМК как товара определяется высокой степенью неопределенности при получении научно-технического результата, риском временного разрыва между затратами и результатами при финансировании, неопределенностью спроса, невозможностью потребления без определенного минимума научных знаний, профессиональной компетенции и необходимой информированности, соответствующей предварительной подготовки и переобучения персонала, способностью к множественной мультипликации доходов при соответствующей защите интеллектуальной собственности и конкуренции покупателей;

- введен в научный оборот термин «экономический потенциал СМК», содержание которого может быть выражено, с одной стороны, через способность системы эффективно использовать имеющиеся ресурсы в достижении поставленных целей, с другой стороны – через функциональные составляющие: производственный, организационный, научно-технический, управленческий, финансовый, маркетинговый, логистический, экологический;

- разработана функциональная структура экономического потенциала СМК с выделением базовых составляющих. Наполнены конкретным функциональным содержанием для практического применения экономические категории «маркетинговый и логистический потенциалы СМК».

Маркетинговый потенциал СМК характеризует возможности системы в применении различных маркетинговых ресурсов, а также в использовании всех передовых наработок в области маркетинга.

Логистический потенциал СМК – это способность системы обеспечивать реализацию концепции современного обслуживания (концепции «ноль дефектов»), т.е. обеспечения полного удовлетворения спроса потребителей при диверсификации машиностроительной продукции предприятия в широком диапазоне соответствия качества и цены;

- разработан системный методический инструментарий оценки экономического потенциала СМК, основанный на трех подходах: ресурсном, результативном, резервном.

Первая группа инструментария базируется на ресурсном подходе, при котором экономический потенциал рассматривается как совокупность использованных в системе ресурсов, средств и предметов производства, что может обеспечить конкурентное преимущество машиностроительному предприятию. Разработан методический инструментарий исследования ресурсной составляющей СМК.

Вторая группа инструментария основана на результативном подходе, который заключается в идентификации возможных результатов машиностроительного предприятия от функционирования системы менеджмента качества. Результативный подход определяет экономический потенциал как способность СМК осваивать, перерабатывать имеющиеся ресурсы для удовлетворения заинтересованных сторон потребителей, персонала, инвесторов, общества в целом.

Третья группа инструментария должна базироваться на резервном подходе, который будет способствовать выявлению резервов повышения эффективности использования функциональных составляющих экономического потенциала СМК, определению их оптимального сочетания для повышения конкурентоспособности машиностроительного предприятия и его производимой продукции;

- разработан методический аппарат анализа результативности функционирования системы менеджмента качества, проведение которого обеспечивает объективную основу для разработки мероприятий, направленных на развитие организационно-экономического механизма СМК машиностроительного предприятия.

Для количественной оценки результативности СМК необходимо использовать определенную систему показателей, которые должны отличаться разнообразием, касаться различных сторон деятельности предприятия в области качества в целом: качества закупок, качества продукции, затрат на качество, удовлетворенности потребителей, удовлетворенности персонала, результативности производственных процессов, результатов внутренних аудитов, технологической дисциплины, метрологического обеспечения, документации СМК;

- сформулирована и обоснована авторская позиция относительно категории «резервы совершенствования системы менеджмента качества». Резервы совершенствования СМК определяются как производственные и непроизводственные потенциальные возможности ее (системы) развития в соответствии с требованиями рыночной деятельности предприятия;

- предложена система поиска резервов совершенствования СМК, в основу которой положена разработанная в диссертации структурно-функциональная классификация резервов совершенствования СМК, основным признаком которой приняты элементы (подсистемы) СМК и выполняемые ими функции. Резервы совершенствования СМК представлены как организационно-технические мероприятия, позволяющие в необходимый плановый период вскрыть неиспользованные возможности улучшения показателей результативности СМК.

Классификация резервов совершенствования СМК, построенная с учетом принципа комплексности позволит: во-первых, обеспечить увязку между выявлением резервов совершенствования СМК и ее эффективностью и результативностью; во-вторых, реализовать рыночную концепцию посредством разработки стратегической деятельности машиностроительного предприятия;

- предложена авторская разработка построения диагностического профиля процессов СМК, который является не только инструментом выявления причинно-следственных связей в системе, но и служит основой для дальнейшего поиска резервов. Его особенности состоят в том, что, с одной стороны, он позволит обнаружить резервы и выбрать основные направления углубленных обследований, определить меры по совершенствованию управления и соответствующую программу действий. С другой стороны, можно проверить выдвинутую на начальном этапе диагностическую гипотезу, сформировать мнение об имеющихся проблемах в области менеджмента и конкретизировать пути их решения с учетом особенностей машиностроительного предприятия.

Теоретическая и практическая значимость работы обусловлена актуальностью исследуемых проблем и их конкретной направленностью. Основные выводы и положения работы расширяют теоретическую и методологическую базу данного направления исследования, углубляют знания об организационно-экономических аспектах совершенствования системного управления качеством.

В области методологии углубленно рассмотрены способы научного познания сущностных характеристик функционирования и развития организационно-экономического механизма системного управления качеством.

Практическая значимость диссертационного исследования состоит в том, что полученные теоретические результаты доведены до уровня действительной апробации и могут служить методическими рекомендациями для машиностроительных предприятий.

Ряд положений диссертации могут быть использованы не только в практической деятельности машиностроительных предприятий, но и в учебном процессе преподавания спецкурсов, посвященных вопросам управления качеством.

Апробация результатов диссертационного исследования. Основные положения диссертации получили апробацию на различных всероссийских, международных и национальных конгрессах, конференциях и семинарах, прошедших в 2003-2008 гг., на которых автор выступал с докладами и сообщениями, большинство из которых опубликованы. Среди них можно выделить: региональную научно-практическую конференцию «Проблемы развития маркетинговой деятельности в России» (г. Саратов, 2003 г.); международный научный конгресс «Стратегии развития систем управления товароведением» (г. Самара, 2004 г.); межвузовскую научную конференцию «Современные направления стратегического менеджмента» (г. Саратов, 2004 г.); международную научно-практическую конференцию «Маркетинг и общество» (г. Казань, 2006 г.); международную научно-практическую конференцию «Экономика, управление и право-2006» (г. Кисловодск-Саратов-Москва, 2006 г.); научные Островские чтения «Закономерности трансформации аграрных отношений и проблемы реформирования агропромышленного комплекса» (г. Саратов, 2006 г.); всероссийскую школу молодых ученых «Закономерности развития региональных агропродовольственных систем» (г. Саратов, 2006 г.); VII международную научно-практическую конференцию «Реформирование системы управления на современном предприятии» (г. Пенза, 2007 г.); I всероссийскую научно-практическую конференцию «Управление социально-экономическими процессами в контексте развития современного общества» (г. Саратов, 2007 г.); всероссийскую научно-практическую конференцию «Проблемы развития маркетинговой деятельности в России» (г. Саратов, 2007 г.); V всероссийскую научно-практическую конференцию «Конкурентоспособность предприятий и организаций» (г. Пенза, 2007 г.); VIII международную научную конференцию студентов и молодых ученых «Экономика и маркетинг в XXI веке» (г. Донецк, 2007 г.); 4-ую международную заочную научно-практическую конференцию «Наука на рубеже тысячелетий» (г. Тамбов, 2007 г.); международную (заочную) научно-практическую конференцию «Социально-экономическое развитие современного общества в условиях реформ» (г. Саратов, 2007 г.); IX международную научно-практическую конференцию «Экономика и маркетинг в XXI веке» (г. Донецк, 2008 г.); международную научную конференцию «Современные проблемы и тенденции развития внутренней и внешней торговли» (г. Саратов, 2008 г.).

Публикации результатов исследования. Содержание диссертации отражено в авторских публикациях общим объемом 57 п.л., в том числе

1 брошюра, 3 авторских и 7 коллективных монографий. В ведущих рецензируемых журналах опубликовано 9 статей объемом 4,5 п.л.

Объем и структура работы. Диссертационная работа состоит из введения, пяти глав, заключения, библиографического списка и приложений. Работа изложена на 385 страницах, включает 76 таблиц, 41 рисунок, 12 формул и 4 приложения. Библиографический список включает в себя 388 наименования.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

Системное управление качеством на машиностроительном предприятии, независимо от формы собственности и масштаба производственной деятельности, должно оптимально сочетать действия, методы и средства, обеспечивающие, с одной стороны, изготовление продукции, удовлетворяющей текущие запросы и потребности рынка, а с другой – разработку новой продукции, способной удовлетворять будущие потребности и будущие запросы рынка. Управление качеством продукции в условиях рынка должно ориентироваться на характер потребностей, их структуру и динамику, емкость и конъюнктуру рынка, а также на стимулы, обусловленные экономической и технической конкуренцией, характерные для рыночных отношений. К тому же процесс управления качеством в условиях рынка должен охватывать все стадии жизненного цикла машиностроительной продукции.

Практическая реализация рыночных требований к качеству продукции может быть достигнута благодаря продуманной и хорошо организованной системе управления качеством – функциональной подсистеме системы менеджмента качества, являющейся самостоятельной системой со всеми присущими ей свойствами. С содержательной точки зрения, на взгляд автора, ее необходимо рассматривать как единство трех компонентов – предметного, атрибутивного и релятивного – с учетом природы самой системы управления (табл. 1).

Таблица 1

Содержание компонентов системы управления качеством

Предметный аспект	Атрибутивный аспект	Релятивный аспект
Отражает предметно-вещественную составляющую системы, ее элементный состав	Отражает целостность, качественную определенность системы, единство составляющих ее предметов	Предполагает наличие отношений предметов, включенных в систему, обеспечивающих их интеграцию в реализации ее целостных атрибутивных свойств
Предмет исследования		
Организационная структура предприятия	Стратегия системы управления качеством	Организационно-экономический механизм системы управления качеством

В диссертации проведенный анализ форм организации работ по качеству на машиностроительных предприятиях показал, что имеет место интеграция и дифференциация механизма управления качеством. Процесс интеграции заключается в том, что основные элементы и блоки механизма управления качеством сохраняют свою форму, свое назначение. Процесс дифференциации состоит в реализации их содержания в соответствии с масштабами производства, его структурой, задачами и функциями уровня управления.

Уточненный автором механизм управления качеством продукции предполагает выделение в своем составе ряда общих, специальных и обеспечивающих подсистем. В первом случае это подсистема прогнозирования, планирования технического уровня и качества продукции, регулирования качества в производстве, контроль качества продукции. Во втором случае это подсистема стандартизации, испытаний продукции, аттестации, сертификации продукции. В третьем случае это подсистемы информационного, материально-технического, правового, метрологического, кадрового, организационного, технологического и финансового обеспечения управления качеством продукции.

Весьма важно, чтобы заводское управление качеством по своей форме являлось программно-целевым, а по содержанию – инновационным процессом. Его реализация должна включать разработку соответствующих организационных решений, обеспечивающих эффективное взаимодействие структурных подразделений машиностроительного предприятия.

На основе рыночных позиций в диссертации обоснована специфика товарности СМК как продукта НИОКР, являющегося результатом фундаментальных исследований в области качества.

Специфика СМК как товара определяется высокой степенью неопределенности при получении научно-технического результата, риском временного разрыва между затратами и результатами при финансировании, неопределенностью спроса, невозможностью потребления без определенного минимума научных знаний, профессиональной компетенции и необходимой информированности, соответствующей предварительной подготовки и переобучения персонала, способностью к множественной мультипликации доходов при соответствующей защите интеллектуальной собственности и конкуренции покупателей.

В работе выделен ряд принципов предложения и продажи СМК: профессиональной компетентности, не нанесения ущерба заказчику, беспристрастности, конфиденциальности, позитивно ориентированной активности. Перечисленные принципы определяют систему регламентации деятельности фирмы-разработчика и позволяют установить оптимальные связи и отношения, обеспечивающие ей продуктивную реализацию профессиональных функций.

В работе проведено исследование рынка систем менеджмента качества – части товарного рынка консалтинговых услуг. По мнению автора, рынок СМК является естественным саморегулирующимся механизмом выявления существующих на предприятиях потребностей на системы управления качеством, нахождения путей их удовлетворения для обеспечения состоятельности предприятий и ускорения научно-технического прогресса.

Рынку СМК присуща инфраструктура, в которой по функциональному назначению диссертантом выделены следующие блоки: организационный комплекс, включающий в себя систему субъектов, действующих в сфере реализации СМК, материальный комплекс (совокупность предприятий-потребителей СМК), информационный комплекс (информационные, справочные, аналитические, маркетинговые системы), кадровый комплекс (специалисты в количестве, необходимом для внедрения СМК), нормативно-правовой комплекс (совокупность норм и правил, регламентирующих отношения субъектов рынка в процессе реализации СМК).

Проведенный детальный анализ позволил автору выделить следующие особенности рынка СМК на современном этапе:

- незначительное число покупателей, основную массу которых составляют предприятия;
- покупатели могут быть крупными, средними или небольшими;
- покупателями на рынке СМК выступают профессионалы;
- покупатели на данном рынке являются одновременно производителями машиностроительной продукции;
- пространственная рассредоточенность покупателей. Рынок СМК представляет собой географическую концентрацию покупателей. Эта особенность вытекает из того факта, что основные машиностроительные предприятия сконцентрированы в крупных географических регионах;
- рынок работает по индивидуальным заказам покупателей;
- спрос на СМК эластичен.

Сегментация рынка СМК имеет также свои особенности, предопределенные как специфичностью содержания этого товара, так и характерными чертами ее потребителей – машиностроительных предприятий. Ключевыми являются три признака, которые отражают эти особенности и позволяют выделить отдельные сегменты потребителей машиностроительной продукции: отраслевая принадлежность, пространственное расположение, качество машиностроительной продукции.

В работе отмечено, что единые внутренние региональные рынки СМК распались на локальные рынки из-за территориальных монополий. Существующий рынок СМК обладает неустойчивым равновесием, которое чаще всего трансформируется от равновесия в сторону дефицита предложения законченных разработок и дефицита платежеспособного спроса на них.

Емкость рынка СМК в решающей степени зависит от темпов роста и технического уровня предприятий-потребителей, степени их подготовленности к эффективному внедрению данных систем.

На рис. 1 и 2 представлена структура предприятий Саратовской области с различными системами сертификации.

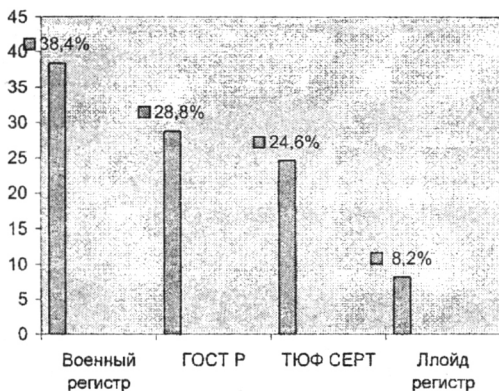


Рис. 1. Структура промышленных предприятий Саратовской области с различными системами сертификации

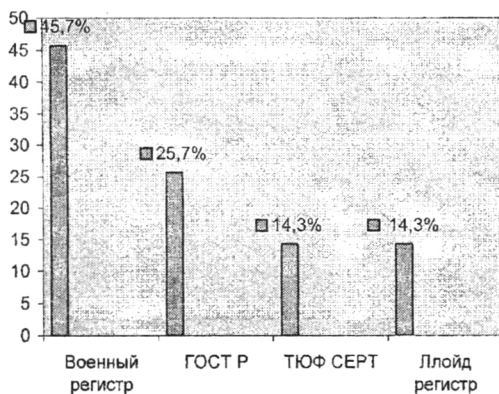


Рис. 2. Структура машиностроительных предприятий Саратовской области с различными системами сертификации

Система менеджмента качества представлена в работе как часть общей системы управления машиностроительного предприятия, включаю-

щая принципы и методы принятия решений, процедур их исполнения, способствующая осуществлению рыночной стратегии качества, имеющей четыре основные функциональные подсистемы:

- планирование качества;
- управление качеством;
- обеспечение качества;
- улучшение, совершенствование качества.

В диссертации отмечается, что в практической деятельности предприятий машиностроительного комплекса должен иметь место рыночный подход к созданию СМК в сочетании с системными принципами усложняющегося поведения (табл. 2).

Таблица 2

Принципы поведения функциональной подсистемы СМК

Принципы	Содержание
Вещественно-энергетический баланс	Поведение системы в любых условиях не приводит к нарушению законов сохранения вещества, энергии
Гомеостазис	Система после выведения вследствие внешнего воздействия из состояния устойчивого равновесия имеет возможность возвратиться к нему, что объясняется наличием отрицательной обратной связи
Выбор решений	Система может производить рациональный выбор из множества возможных решений и реализовывать свое поведение на основе наблюдения, анализа сложившейся ситуации, накопленного опыта и принятия решения без прогнозирования дальнейшего развития событий
Перспективная активность	Система может организовывать свое поведение, основываясь на предшествующем опыте, ретроспективном анализе развития процессов и прогнозирования дальнейшего хода развития ситуации, способна предвидеть будущее и планировать свое дальнейшее поведение, заблаговременно принимая решения, регламентирующие ее поведение в будущем
Рефлексия	Система может организовывать свое поведение с учетом возможного мысленного представления о ее действиях распорядителя другой системы, с которой она определенным образом взаимосвязана

Систему менеджмента качества необходимо исследовать как со статической точки зрения, т.е. рассматривая и устанавливая закономерные связи между ее подсистемами в условиях неизменного состояния, так и с динамической точки зрения – для выяснения изменения уровня данного механизма и направлений его изменений. При этом необходимо в каждый конкретный интервал субъективного времени существования машиностроительного предприятия учитывать рыночное влияние на СМК. Для

этого следует, по мнению автора, анализировать тренд статистики применительно к составным частям жизненного цикла СМК. В частности, нам представляется, что следует трансформировать заводскую систему менеджмента качества в целом (как и ее функциональные подсистемы) в период диверсификации производства. Особенностью функционирования СМК на интервале диверсификации является мощное управляющее внешнее воздействие рынка, которое в основном и будет определять вид следующего периода развития анализируемой системы.

Создание и развитие СМК основано на применении системного подхода, обеспечивающего реализацию общей стратегической, а также тактических и операционных целей машиностроительного предприятия при рациональном использовании информационных, финансовых и других потоков и согласовании локальных критериев функционирования отдельных элементов с глобальной целью функционирования системы.

В связи с этим обоснована стратегическая направленность системы менеджмента качества, представляющая собой процесс воплощения стратегии ее (системы) развития на основе реализации рыночных идей предприятия. По мнению диссертанта, система обслуживает процесс производства и реализации продукции с помощью достижения стратегических контрольных точек на всех этапах жизненного цикла продукции, при этом определяет критерии, границы, временные и пространственные параметры, перспективы достижения рыночного уровня качества.

В работе представлено авторское понимание категории «экономический потенциал системы менеджмента качества», содержание которого может быть выражено, с одной стороны, способностью системы эффективно использовать имеющиеся ресурсы в достижении поставленных целей, с другой стороны – через функциональные составляющие.

Сформулированное в диссертационной работе понятие «экономический потенциал СМК» раскрывает следующие аспекты этой категории:

- во-первых, категорию «экономический потенциал СМК» в общем для машиностроительного предприятия нельзя ограничить определенными, четко выраженными рамками. Необходим индивидуальный подход к разработке методики оценки составляющих экономического потенциала системы менеджмента качества конкретного предприятия;

- во-вторых, в структуре экономического потенциала СМК можно выделить базовые функциональные составляющие для его оценки, а также логистические и маркетинговые возможности;

- в-третьих, уровень экономического потенциала СМК определяется стратегическими целями, стоящими перед конкретным предприятием. Для достижения целей и выполнения политики в области качества следует использовать совокупность различных потенциалов: трудовых, производственных, организационных и др. Приоритет тех или иных составляющих должен определяться исходя из множества факторов внешней среды и

внутрипроизводственных факторов, оказывающих влияние на экономический потенциал в соответствии с различными целями предприятия.

Таким образом, функциональная структура экономического потенциала СМК должна быть представлена совокупностью потенциалов, каждый из которых отражает возможность использования соответствующих ресурсов и реализацию соответствующих функций (рис. 3).



Рис. 3. Функциональные составляющие экономического потенциала СМК

Для решения проблемы эффективной оценки маркетингового и логистического потенциалов в диссертации конкретизировано их функциональное содержание. Автор отмечает, что маркетинговый потенциал означает способность определять перспективный платежеспособный спрос, основанный на углубленных запросах и нуждах потребителей, в зависимости от прогнозируемых социально-экономических ситуаций и тенденций развития общества. Необходимость изучения маркетингового потенциала и его составляющих автор обуславливает насущным требованием разработки аппарата оценки применимости экономических подходов в практике функционирования системы менеджмента качества. Оперативная оценка подобного потенциала позволит выявить скрытые резервы совершенствования СМК и увеличить отдачу от более обоснованного применения передового экономического инструментария.

Маркетинговый и логистический потенциалы СМК – это неотъемлемая часть экономического потенциала СМК, и автор оценивает их как максимальные возможности СМК в применении различных маркетинговых и логистических ресурсов.

В диссертации обосновывается важность развития логистического потенциала в СМК, который будет способствовать:

- во-первых, связи логистики с корпоративной стратегией машиностроительного предприятия и политикой в области качества;

- во-вторых, объединению под общим руководством управление запасами и распределению машиностроительной продукции, использованию современных технологий обработки информации.

Потенциальные возможности логистики в структуре экономического потенциала СМК, на взгляд автора, позволят лучше использовать такие отдельные сферы производства, как транспортировка и складирование и др., т.е. осуществлять контроль над всей логистической цепочкой как целостным потоком.

Уровень использования экономического потенциала СМК позволит:

- дать характеристику использования ресурсов за определенный период;

- выявить потенциальные возможности СМК для развития в будущем;

- определить оптимальные направления совершенствования СМК с целью повышения эффективности использования экономического потенциала;

- определить уровень использования каждой функциональной составляющей экономического потенциала СМК для выявления резервных возможностей;

- выявить основные направления вложения средств в развитие экономического потенциала СМК.

В диссертации разработан и предложен методический инструментарий для оценки экономического потенциала СМК, который делится на три группы.

Первая группа инструментария базируется на ресурсном подходе, когда экономический потенциал рассматривается как совокупность использованных в системе ресурсов, средств и предметов производства. В данном случае поддается оценке только ресурсная составляющая экономического потенциала (технические, материальные, кадровые, информационные, финансовые, управленческие), которая основана на определении ее величины на всех стадиях производственного процесса. В результате взаимодействия всех ресурсов, составляющих систему, в процессе производственной деятельности начинает действовать эффект целостности, т.е. возникают новые потребительские свойства, которыми каждый отдельный вид ресурса не обладает. Оценка сводится к определению объема и качества ресурсов, стоимости, источников пополнения, взаимозаменяемости, аккумуляирования и расходования ресурсов, значимости, доступности, разделению ресурсов на потенциальные, реальные и недостающие.

Вторая группа инструментария основана на результативном подходе, который заключается в идентификации возможных результатов машиностроительного предприятия от функционирования системы менеджмента

качества. Результативный подход определяет экономический потенциал как способность СМК осваивать, перерабатывать имеющиеся ресурсы для удовлетворения заинтересованных сторон потребителей, персонала.

Экономический потенциал СМК следует рассматривать и с точки зрения резервов улучшения функционирования самой системы, поэтому третья группа инструментария должна базироваться на резервном подходе.

На взгляд автора, каждый из подходов даст возможность выявить определенные характеристики оцениваемого объекта, каковыми в данном случае являются функциональные составляющие экономического потенциала СМК.

Проведенные исследования показали, что наметилась тенденция к росту заявок на сертификацию систем качества, что соответствует международной практике. В деятельность по созданию системы менеджмента качества включаются и предприятия малого и среднего бизнеса, производители наукоемкой продукции. Этот интерес, очевидно, связан с улучшением экономического состояния предприятий и появлением у них желания работать на экспорт и по заказам крупных потребителей.

В России сейчас сертифицировано всего 6-7 тыс. предприятий (40-е место в мире по количеству сертификатов на СМК), а сертификат на соответствие ИСО 9001:2000 имеют не более 5% российских предприятий. Для сравнения: мировая статистика насчитывает 510 тыс. компаний, сертифицировавших свои системы менеджмента качества на соответствие стандартам ИСО. По числу выданных сертификатов по ИСО 9001-2000 в разрезе секторов экономики «машины и оборудование» занимает 2-е место (табл. 3).

Таблица 3

**Число выданных сертификатов по ИСО 9001:2000
в разрезе секторов экономики**

Сектор экономики	Количество сертификатов
Электротехническое, электронное и оптическое оборудование	1121
Машины и оборудование	648
Продукты питания, напитки, табак	409

Авторское исследование СМК на предприятиях машиностроительного комплекса позволило сделать следующие выводы:

- во-первых, необходима действующая сертифицированная система менеджмента качества, охватывающая сферы разработки, проектирования и производства машиностроительной продукции;

- во-вторых, система менеджмента качества должна распространяться на все структурные подразделения машиностроительного предприятия,

что позволит оперативно реагировать на возникающие трудности и сбои в ходе производственного процесса;

- в-третьих, необходимо периодическое проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества для разработки предложений и мероприятий по совершенствованию, развитию СМК и достижению целей, определенных миссией и политикой в области качества;

- в-четвертых, управление качеством машиностроительной продукцией должно осуществляться на всех этапах жизненного цикла продукции, начиная с маркетингового исследования и заканчивая потреблением продукции;

- в-пятых, имеет место маркетинговый подход к решению проблемы повышения качества машиностроительной продукции на основе изучения и определения требований потребителей, установления их удовлетворенности продукцией, реализации маркетинговых факторов повышения качества продукции на всех этапах жизненного цикла.

На уровне отдельных предприятий многие системы менеджмента качества создавались и создаются «по образу и подобию», что предполагает активное использование «систем-аналогов», применяемых на других предприятиях. В данных случаях следует говорить о низкой эффективности таких систем, которым также свойственно постепенное изменение структуры и характеристик отдельных ее элементов.

Несмотря на значительные успехи машиностроительных предприятий в направлении внедрения зарубежных систем сертификации, автор отмечает, что процесс внедрения систем качества, проведение добровольной сертификации производства идут медленно. Крайне необходимо создание системы экономических мер, стимулирующих машиностроительные предприятия выпускать качественную и конкурентоспособную продукцию. Необходимо дать возможность предприятиям-изготовителям использовать часть прибыли, получаемой за счет увеличения объемов производства, на финансирование работ по повышению технического уровня и качества продукции, проведение сертификации продукции и систем управления качеством, развитие сервисного обслуживания.

Среди наиболее важных причин появления проблем при оценке эффективности СМК автор выделяет проблемы информационного, технического и организационного характера. Проблема внедрения систем управления качеством многогранна, и к ее решению необходимо подходить комплексно – через повышение уровня организации производства, квалификации персонала, дисциплины труда.

В диссертации отмечено, что мероприятия по повышению эффективности СМК на машиностроительных предприятиях следует рассматривать как на макро-, так и на микроуровне. В первом случае это разработка и внедрение в действие концепции национальной политики в области качества, учет сертифицированных СМК при заключении контрактов на за-

купку и поставку продукции для федеральных, муниципальных государственных нужд или госзаказа. Во втором случае это соблюдение требований к персоналу, т.е. введение в практику требования наличия дополнительного образования в области управления качеством, а также разработка системы мотивирования персонала.

Изучение практики довольно длительного функционирования ряда СМК на действующих предприятиях машиностроительного комплекса (ОАО «Волгодизельаппарат», ОАО «Электротерм-93» ОАО «СЭПО», ОАО «Проммаш», ООО ЭПО «Сигнал», ОАО «Нефтемаш-САПКОН», ОАО «Газаппарат» и др.), а также существующих в экономической и технической литературе взглядов на СМК, ее цели, задачи, функции, макро- и микросреду, организационное устройство позволили диссертанту сформировать авторское представление не только о результатах функционирования анализируемой системы и способах их измерения (оценки), но и о постоянно возникающих на предприятии глобальных и локальных проблемах.

Первая проблема – это недостаточно продуманные целевые установки при создании и внедрения СМК. Некоторые руководители машиностроительных предприятий подходят к этому процессу формально: ими преследуется цель не создания эффективно функционирующей СМК, которая реально будет способствовать достижению необходимого качества и конкурентоспособности продукции, а в основном получение сертификата соответствия, что дает выход предприятию на внешние рынки. В результате решение ряда организационно-экономических вопросов СМК происходит несвоевременно.

Вторая трудность – это методические проблемы, связанные с определением контекста (границ) самой модели оценивания. Результативность не всегда оценивается дифференцировано: для предприятия в целом, для отдельного структурного подразделения и рабочего места. Многие специалисты в данной области склоняются к определению непосредственных результатов процессов СМК. Также возникает ряд трудностей с установлением критериев результативности СМК.

Третья проблема – это значительная трудоемкость и расходность управленческого учета затрат на качество как элемент СМК. Ведение такого учета требует создания новых форм бухгалтерской отчетности. Поэтому для многих машиностроительных предприятий достижение соответствия документов обязательным требованиям стандартов ISO первично, а учет затрат на качество отодвигается на второй план.

Четвертая проблема – это несовершенство методов оценки результативности функционирования СМК на машиностроительном предприятии. Так, практический опыт показывает сложность определения реальных затрат всех видов ресурсов на внедрение и функционирование СМК, а также трудность выделения той части прибыли, которая может быть получена от

СМК, так как система менеджмента качества является подсистемой общей системы менеджмента предприятия и участвует в обеспечении качества наряду с другими подсистемами.

Констатируя перечисленные и другие проблемы, автор признает, что работоспособность СМК связана с экономической интерпретацией ее функционирования. Но, как показывает практический опыт на машиностроительных предприятиях, экономический аспект рассматривается зачастую лишь фрагментарно, несмотря на то что повышение эффективности системы менеджмента качества является одной из центральных задач, стоящих перед руководством машиностроительного предприятия. Также следует отметить, что отечественные исследования в области результативности системы менеджмента качества достаточно интегрированы и основываются как на накопленном практическом опыте, так и на опыте теоретических изысканий.

По результатам исследования функционирования ряда машиностроительных предприятий автор представил систему показателей для количественной оценки результативности СМК, которая включает в себя разнообразные показатели, отражающие различные стороны деятельности предприятия в области качества в целом:

- организационные (заключение контракта на поставку продукции, возможность участия в тендерах, возможность оценки качества всей системы и отдельных ее элементов);
- технические (совершенствование процессов производства, контроля и испытаний продукции, повышение точности и стабильности производственных процессов, снижение уровня дефектности продукции);
- социальные (повышение уровня безопасности, достижение экологичности продукции, изменение уровня благосостояния населения);
- экономические (сокращение потерь от производства и реализации недоброкачественной продукции, снижение общей доли затрат на качество).

В диссертации разработан и предложен для практического использования алгоритм процесса оценки результативности СМК (рис. 4).

Итоговое число баллов дает возможность определить приоритетные области для проведения мероприятий по совершенствованию организационно-экономического механизма СМК исследованных предприятий.

В практической деятельности на предприятиях машиностроительного комплекса имеют место проблемы методологического характера – оценки сбалансированных показателей результативности системы менеджмента качества, и к их решению необходимо подходить комплексно, с учетом степени удовлетворенности различных групп, заинтересованных в функционировании предприятия. Поэтому обсуждение этого вопроса, разработка методики оценки позволит руководству машиностроительного предприятия планировать управленческие действия, определять критерии оценки

выполнения работ для достижения поставленных целей по основным показателям функционирования СМК.

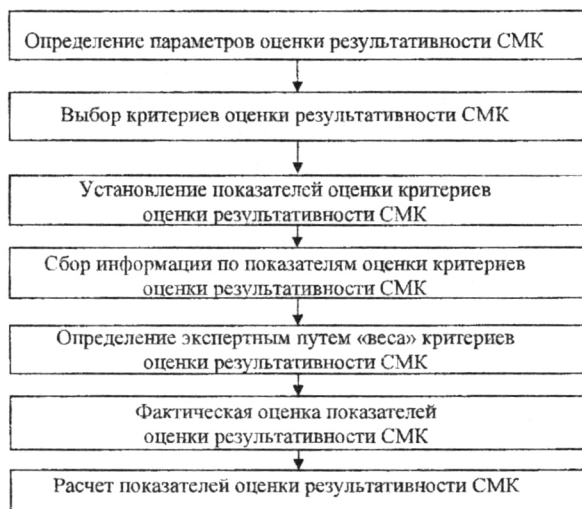


Рис. 4. Алгоритм процесса оценки результативности СМК машиностроительного предприятия

Дальнейший прирост положительных результатов от функционирования СМК зависит от эффективности и качества управленческих решений, реализуемых на практике предприятиями машиностроительного комплекса по двум основным направлениям:

- по повышению результативности внутрипроизводственных процессов по обеспечению качества продукции;
- по удовлетворенности потребителей машиностроительной продукции.

Конкурентная борьба за потребителя требует постоянного совершенствования рабочих процессов и оптимизации их взаимодействия. Так как общие требования к СМК не всегда учитывают отраслевые особенности, то, на взгляд автора, встает вопрос о необходимости разработки соответствующей методики определения результативности внутрипроизводственных процессов по обеспечению качества машиностроительной продукции.

Научный и практический интерес имеет расширение методического подхода к мониторингу результативности процессов. В данном ключе в диссертации предложено использовать разработанный автором алгоритм вычисления результативности процесса СМК (рис. 5).

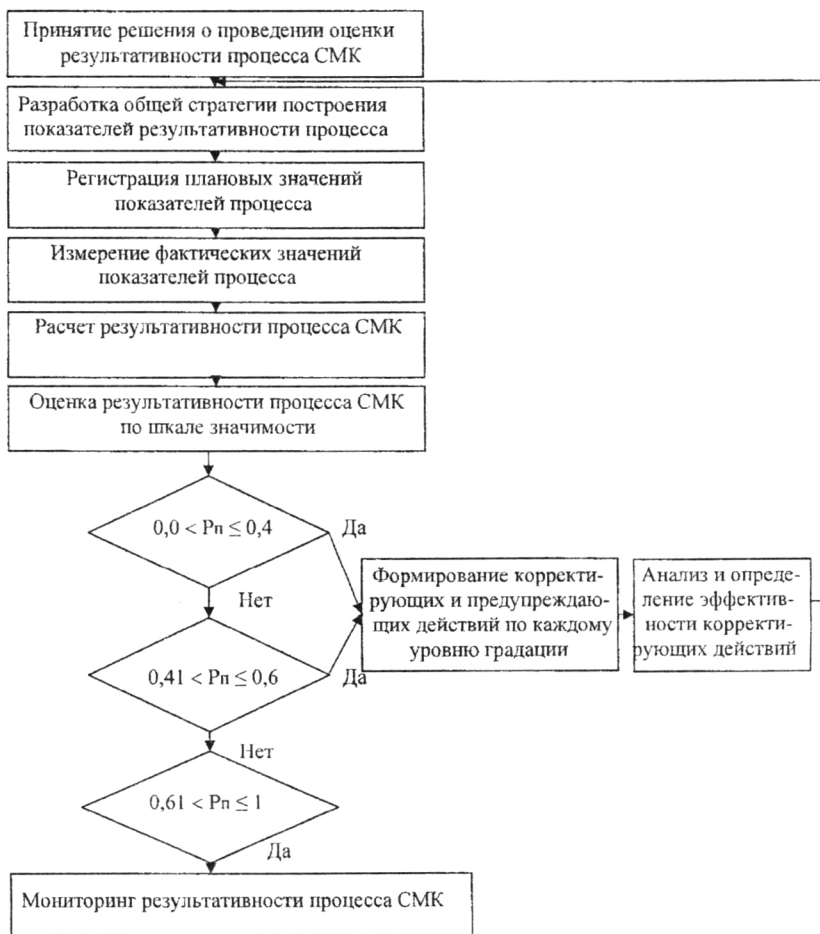


Рис. 5. Алгоритм вычисления результативности процесса СМК

Предложенный алгоритм вычисления результативности процесса СМК позволяет машиностроительным предприятиям выбирать направление, по которому целесообразно проводить вычисления. При этом следует учесть, что на выбор методов измерения процессов и показателей его результативности накладывается отпечаток специфики вида деятельности предприятия, его размера, уровня подготовки информации и выбранной модели системы менеджмента качества.

В связи с этим машиностроительному предприятию необходимо проводить мониторинг информации об удовлетворенности потребителей, определив способы получения этой информации, своевременно разрабатывать методы измерения и анализировать полученную информацию с целью удовлетворения запросов и ожиданий потребителей машиностроительной продукции.

По мнению автора, внедрение разработанной системы мониторинга позволит диагностировать возникновение диспропорций с функционированием системы менеджмента качества, отслеживать динамику и тенденции происходящих изменений.

Пропорциональное и сбалансированное развитие СМК является наиболее результативным фактором интенсификации ее применения. Сбалансированность системы менеджмента качества автор понимает как количественное соответствие в форме равенства друг другу двух или более ее функциональных подсистем. Пропорциональность – это количественное или качественное соответствие в форме заданного соотношения – пропорции. Поэтому, говоря о сбалансированности и пропорциональном развитии СМК, следует иметь в виду количественное и качественное соответствие в развитии и совершенствовании всех ее частей на основе выявления и использования резервов.

В работе сформулирована авторская позиция относительно категории «резервы совершенствования СМК», под которыми следует понимать производственные и непроизводственные потенциальные возможности ее развития в соответствии с требованиями рыночной деятельности предприятия.

Процесс образования резервов непрерывен, так как вызван научно-техническим прогрессом, совершенствованием организации труда и управления. Организация поиска резервов совершенствования СМК возможна лишь тогда, когда имеется четкое представление о характере и местах их возникновения. Кроме того, важно владеть основными инструментами выявления резервов совершенствования СМК машиностроительных предприятий, необходимость использования которых непосредственно обусловлено современными требованиями к развитию менеджмента качества.

В диссертации разработана и предложена для практического использования последовательность диагностики резервов совершенствования системы менеджмента качества, которую автор рассматривает как исследовательскую деятельность, направленную на установление, анализ и оценку их величин, имеющихся на данный момент на машиностроительном предприятии.

Реальное состояние системы менеджмента качества можно описать вектором определенных признаков X_i^p , тогда вектор реального состояния СМК целесообразно определить по формуле (1):

$$S^p = \begin{bmatrix} X_1^p \\ X_2^p \\ \dots \\ X_N^p \end{bmatrix}, \quad (1)$$

где S^p – реальное состояние системы менеджмента качества, X_i^p – некоторые признаки, N – общее число признаков ($i=1, 2, \dots, N$).

В целях определения аномалий в СМК необходимо осуществить сравнение вектора реального состояния СМК (S^p) с эталоном (S^s) и определить их различия. Наличие отклонений характеризует аномалии.

Особенности диагностики состоят в том, что, с одной стороны, она позволит обнаружить резервы совершенствования СМК и выбрать основные направления углубленных обследований, определить меры по совершенствованию управления и соответствующую программу действий. С другой стороны, можно проверить выдвинутую на начальном этапе диагностическую гипотезу, сформировать мнение об имеющихся проблемах в области менеджмента и конкретизировать пути их решения с учетом особенностей машиностроительного предприятия.

В целях выявления резервов совершенствования СМК для определенного момента времени t в работе предлагается строить диагностический профиль различных процессов. При построении этого профиля необходимо определить описания состояний S_j разных процессов СМК, затем сравнить реальное состояние с этими описаниями и их переменные.

Диагностический анализ собранной информации является инструментом выявления причинно-следственных связей в системе и служит основой для дальнейшего выполнения детального анализа.

Многочисленность, сложность и взаимозависимость аспектов, характеризующих наличие резервов совершенствования системы менеджмента качества, а также факторов, определяющих их наличие, рост и уменьшение, приводят к необходимости разработки научной и достаточно детализированной классификации резервов совершенствования СМК. Классификация, с одной стороны, обобщает накопленный опыт в области выявления и использования резервов, а с другой стороны – определяет основные направления дальнейших поисков неиспользуемых возможностей экономии.

В диссертации предложена структурно-функциональная классификация резервов совершенствования СМК, основным признаком которой приняты элементы (подсистемы) СМК и выполняемые ими функции, что обеспечивает учет требований из ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (рис. 6).

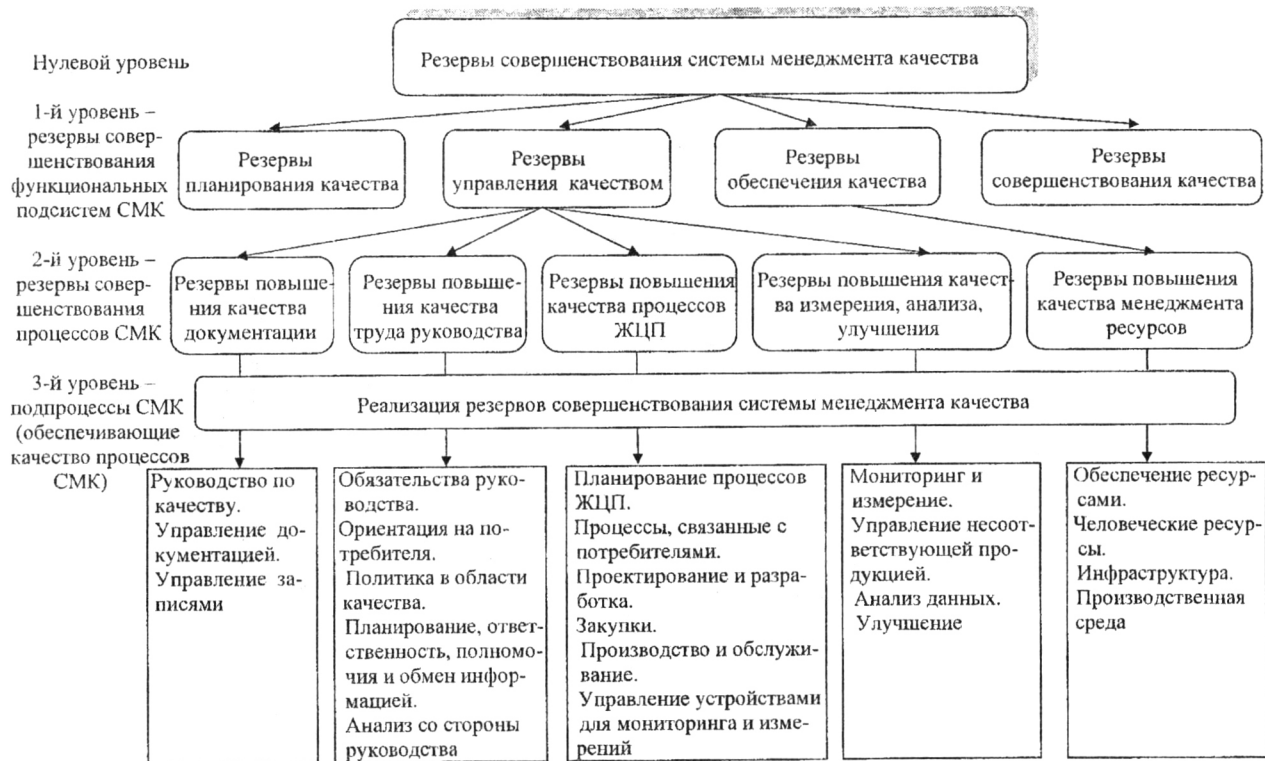


Рис. 6. Структурно-функциональная классификация резервов совершенствования СМК

Автор исходит из того, что совокупность резервов совершенствования СМК является адекватным отражением самой данной системы, так как неиспользованные возможности экономии (резервы) реализуются в процессе ее функционирования. Поэтому направления членения (структуризации) СМК определяют направления классификации резервов ее совершенствования.

Классификация резервов совершенствования СМК, построенная с учетом принципа комплексности, позволит: во-первых, обеспечить увязку между выявлением резервов совершенствования СМК и ее эффективностью и результативностью; во-вторых, реализовать рыночную концепцию посредством разработки стратегической деятельности машиностроительного предприятия.

На основе материалов обследованных машиностроительных предприятий для практических целей разработана и конкретизирована по отдельным функциональным подсистемам СМК (управление качеством, обеспечение качества, улучшение, совершенствование качества) рабочая классификация резервов совершенствования системы менеджмента качества с учетом резервообразующих факторов, типичных для машиностроительных предприятий средней мощности.

При использовании на практике данной рабочей классификации резервов совершенствования СМК необходимо: во-первых, учитывать особенности конкретного предприятия; во-вторых, вносить в нее изменения и дополнения, вытекающие из новейших направлений развития системы менеджмента качества, которые еще невозможно было учесть при составлении данной классификации.

И, наконец, в диссертации обозначены методические особенности исследования рыночных факторов практической реализации СМК (маркетинговых и логистических), что позволило определить эффективность управления качеством, зависящую от содержания функциональных составляющих экономического потенциала.

Чтобы полнее выявлять и использовать маркетинговые резервы продукции, автор подчеркивает необходимость изучения всей совокупности факторов, от которых зависят потребительские свойства продукции и их проявление. При этом изучению должны подвергаться все стадии воспроизводства продукции, весь ее жизненный цикл.

При применении маркетингового подхода приоритетами выбора критериев системного управления качеством будут следующие:

- 1) повышение качества объекта (выхода системы) в соответствии с нуждами потребителей;
- 2) экономия ресурсов у потребителей за счет повышения качества объекта, качества сервиса;

3) экономия ресурсов в производстве объекта за счет реализации фактора масштаба, научно-технического прогресса, совершенствования системы менеджмента.

Также необходимо постоянно осуществлять измерение и проводить мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон, в частности изучать мнения своих работников о степени удовлетворенности их потребностей и ожиданий, проводить оценку вклада индивидуальной и коллективной работы персонала в результаты предприятия. В связи с этим оценка удовлетворенности персонала может указать на результаты СМК и служить одним из показателей ее результативности.

Основными объектами исследования должны стать процессы активизации мотивов работников (внутренняя мотивация) и создание стимулов (внешняя мотивация) для их побуждения к эффективному труду.

Автор указывает на существование прямой связи между удовлетворенностью персонала и удовлетворенностью потребителей. В этой связи становится актуальной для отечественных машиностроительных предприятий рекомендация разработки авторской методики постоянной оценки удовлетворенности персонала:

- выбор ключевых критериев для проведения исследования;
- построение модели балльной оценки;
- разработка анкеты для измерения удовлетворенности персонала;
- проведение анкетирования персонала;
- обработка и анализ информации;
- оценка удовлетворенности персонала;
- мониторинг результатов работы персонала.

В соответствии с поставленной задачей исследования апробирована методика оценки удовлетворенности персонала, позволившая выявить «узкие места» СМК машиностроительного предприятия и разработать соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, направленные на эффективное функционирование системы мотивации труда и СМК в целом.

Немаловажным является процесс выбора критериев удовлетворенности персонала, которые разнообразны и носят достаточный общий характер. В реальной практической деятельности машиностроительных предприятий они могут быть конкретизированы или дополнены в зависимости от направления деятельности предприятия, характеристик трудового коллектива. Практика показывает, что приоритетность этих критериев также может существенно различаться как у отдельных членов коллектива внутри предприятия, так и различных машиностроительных предприятий.

Можно проводить сравнительный анализ удовлетворенности персонала по организации в целом, по отдельным структурным подразделениям и по конкретным сотрудникам и на основе полученных результатов разрабатывать предложения и мероприятия по повышению степени удовлетво-

ренности персонала и со временем совершенствовать программы повышения удовлетворенности и лояльности сотрудников предприятия.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА

Монографии, разделы монографий и брошюры

1. Гордашникова, О.Ю. Исследование системы управления качеством продукции на предприятиях машиностроения: проблемы и пути их решения // Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография / под общ. ред. О.И. Кирикова / О.Ю. Гордашникова. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 2006. Кн. 9. С. 345-353. (28 п.л./0,7 – авторских).

2. Гордашникова, О.Ю. Развитие менеджмента качества на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2006. – 172 с. (10,3 п.л.).

3. Гордашникова, О.Ю. Функционально-стоимостной анализ качества продукции и управления маркетингом на предприятии / О.Ю. Гордашникова. – М.: Альфа-ПРЕСС, 2006. – 88 с. (5,5 п.л.).

4. Гордашникова, О.Ю. Информационное обеспечение системы менеджмента качества предприятия // Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография / Н.Б. Андренов, В.А. Быстров, Н.И. Голик и др.; под общ. ред. О.И. Кирикова / О.Ю. Гордашникова. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 2007. Кн. 12. С. 114-122. (38 п.л./0,7 – авторских).

5. Гордашникова, О.Ю. Развитие организационно-экономического механизма системы менеджмента качества на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2007. – 196 с. (11,6 п.л.).

6. Гордашникова, О.Ю. Развитие организационно-экономического механизма СМК // Конкурентоспособность национальной экономики: институциональные основы, факторы: монография / под ред. Т.М. Степанян / О.Ю. Гордашникова. – М.: МАКС Пресс, 2007. С. 448-456. (31,25 п.л./ 0,5 – авторских).

7. Гордашникова, О.Ю. Развитие теории экономического потенциала системы менеджмента качества // Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография / Х.А. Абдухманов, Н.Б. Андренов, С.А. Басова и др.; под общ. ред. проф. О.И. Кирикова / О.Ю. Гордашникова. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 2007. Кн. 14. С. 59-71. (12,3 п.л./0,9 – авторских).

8. Гордашникова, О.Ю. Эффективность и результативность системы менеджмента качества на машиностроительных предприятиях: проблемы и пути их решения // Экономические исследования: анализ состояния и перспективы развития: монография / Н.Б. Андренов, О.С. Габинская,

О.Ю. Гордашникова и др.; под общ. ред. проф. О.И. Кирикова / О.Ю. Гордашникова. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 2007. Кн. 11. С. 216-224. (16 п.л./0,7 – авторских).

9. Гордашникова, О.Ю. Маркетинговое информационное обеспечение управления качеством продукции // Проблемы управления развитием предпринимательской деятельностью: монография / А.Н. Маликов, Н.В. Алтухова, Ю.Г. Алавина и др.; под ред. Н.В. Алтуховой / О.Ю. Гордашникова. – Саратов: Саратовский ин-т РГТЭУ, 2008. С. 156-175. (25,8 п.л./1,0 – авторских).

10. Гордашникова, О.Ю. Резервы совершенствования систем менеджмента качества на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2008. – 120 с. (7,06 п.л.).

11. Гордашникова, О.Ю. Рынок систем менеджмента качества // Маркетинговый анализ товарных рынков: методика и опыт: монография / под общ. ред. М.Е. Куныавского / О.Ю. Гордашникова. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2008. – С. 15-28. (10 п.л./0,9 – авторских).

Статьи в научных журналах, рекомендуемых ВАК

12. Гордашникова, О.Ю. Исследование процесса управления качеством продукции на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Вестник Саратовского государственного технического университета. 2006. №6. Вып. 2. С. 93-99. (0,5 п.л.).

13. Гордашникова, О.Ю. Технология исследования качества продукции / О.Ю. Гордашникова // Вестник Саратовского государственного агропромышленного университета им. Н.И. Вавилова. 2006. №6. С.78-80. (0,25 п.л.).

14. Гордашникова, О.Ю. К вопросу об оценке экономической эффективности системы менеджмента качества предприятия / О.Ю. Гордашникова // Предпринимательство. 2007. №4. С. 150-154. (0,35 п.л.).

15. Гордашникова, О.Ю. Маркетинговые факторы «петли качества» в машиностроении / О.Ю. Гордашникова // Маркетинг. 2007. №1. С. 61-69. (0,6 п.л.).

16. Гордашникова, О.Ю. Подходы к оценке экономического потенциала системы менеджмента качества машиностроительного предприятия / О.Ю. Гордашникова // Вестник Саратовского государственного технического университета. 2007. № 3 (27). Вып. 2. С. 86-93. (0,5 п.л.).

17. Гордашникова, О.Ю. Развитие методики оценки результативности внутрипроизводственных процессов по обеспечению качества продукции / О.Ю. Гордашникова // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2007. №6 (32). С. 30-34. (0,5 п.л.).

18. Гордашникова, О.Ю. Развитие системы менеджмента качества на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Вестник Са-

ратовского государственного социально-экономического университета. 2007. №15 (1). С. 10-13. (0,8 п.л.).

19. Гордашникова, О.Ю. Исследование практики внедрения и функционирования СМК на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Вестник Саратовского государственного технического университета. 2008. №2 (32). Вып.1. С. 155-161. (0,5 п.л.).

20. Гордашникова, О.Ю. Резервы совершенствования системы менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Вестник Тамбовского университета. Сер. Гуманитарные науки. 2008. Вып. 5(61). С. 118-123. (0,5 п.л.)

Публикации в других изданиях

21. Гордашникова, О.Ю. Маркетинговый подход к повышению качества машиностроительной продукции / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономическое развитие России: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр. по итогам научно-исследовательской работы СГСЭУ в 2001 г. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2002. – С. 76-78. (0,35 п.л.).

22. Гордашникова, О.Ю. Проблемы повышения качества продукции и маркетинг / О.Ю. Гордашникова // Современные проблемы и тенденции развития коммерции в регионе: сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во РГТЭУ Саратовский институт (филиал), 2002. – С. 48-50. (0,2 п.л.).

23. Гордашникова, О.Ю. Функционально-стоимостной анализ как внутрифирменный метод маркетинговых исследований / О.Ю. Гордашникова // Развитие эффективного менеджмента: межвуз. науч. сб. – Саратов: Изд-во СГТУ, 2002. – С. 77-84. (0,4 п.л.).

24. Гордашникова, О.Ю. Влияние маркетинговых факторов на жизненный цикл продукции / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономическое развитие России: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр. по итогам научно-исследовательской работы СГСЭУ в 2002 г. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2003. – С. 113-114. (0,2 п.л.).

25. Гордашникова, О.Ю. Деятельность службы маркетинга по повышению качества продукции (на примере ОАО «Саратовский институт стекла») / О.Ю. Гордашникова // Актуальные проблемы управления бизнес-процессами: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2003. – С. 80-83. (0,3 п.л.).

26. Гордашникова, О.Ю. Маркетинг как инструмент повышения качества продукции / О.Ю. Гордашникова // Проблемы развития маркетинговой деятельности в России: сб. науч. ст. по материалам региональной науч.-практич. конф. 22-23 апреля 2003 г. – Саратов: Изд-во СГТУ, 2003. – С. 31-36. (0,3 п.л.).

27. Гордашникова, О.Ю. Решение проблемы эффективного управления качеством продукции с помощью ФСА / О.Ю. Гордашникова // Актуальные проблемы управления бизнес-процессами: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2003. С. 78-80. (0,2 п.л.).

28. Гордашникова, О.Ю. Решения проблемы управления качеством продукции в рыночных условиях / О.Ю. Гордашникова // Эффективность производства: современные проблемы и резервы: тематич. сб. – Саратов: Изд-во СГТПП, 2003. – С. 139-143. (0,3 п.л.)

29. Гордашникова, О.Ю. Маркетинговая информация в системе качества / О.Ю. Гордашникова // Теория, методология и практика научных исследований: экономика, управление, финансы, учет и анализ: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2004. – С. 44-47. (0,3 п.л.)

30. Гордашникова, О.Ю. Особенности управления качеством на этапах жизненного цикла продукции / О.Ю. Гордашникова // Проблемы качества экономического роста: материалы Междунар. науч. конгресса, 27-28 мая 2004 г. Ч.2 «Стратегии развития систем управления товароведением». – Самара: Изд-во Самар. гос. экон. акад., 2004. – С. 210-215. (0,3 п.л.)

31. Гордашникова, О.Ю. Особенности управления качеством на этапах ЖЦП / О.Ю. Гордашникова // Развитие экономических методов управления предпринимательской деятельностью: межвуз. науч. сб. – Саратов: Изд-во СГТУ, 2004. – С. 10-13. (0,2 п.л.)

32. Гордашникова, О.Ю. Развитие процесса управления качеством продукции (на примере стекольной продукции) / О.Ю. Гордашникова // Современные направления стратегического менеджмента: межвуз. науч. сб. по материалам межвуз. науч. конф. – Саратов: Изд-во СГТУ, 2004. – С. 155-159. (0,3 п.л.)

33. Гордашникова, О.Ю. Развитие системы качества на основе маркетинговой информации / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономическое развитие России: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр. по итогам научно-исследовательской работы Саратовского государственного социально-экономического университета в 2004 г. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2005. Ч.1. – С. 153-155. (0,3 п.л.)

34. Гордашникова, О.Ю. Формирование целей управления качеством промышленной продукции / О.Ю. Гордашникова // Современные тенденции в теории и практике экономики и менеджмента: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2005. – С. 31-34. (0,3 п.л.)

35. Гордашникова, О.Ю. Внедрение и совершенствование системы менеджмента качества в машиностроительном комплексе / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономические процессы: эффективность и качество управления: сб. науч. тр. – Саратов: СГСЭУ, 2006. – С. 66-71. (0,4 п.л.)

36. Гордашникова, О.Ю. Информационный аспект управления качеством продукции / О.Ю. Гордашникова // Закономерности развития региональных агропродовольственных систем: материалы Всерос. школы молодых ученых. – Саратов: ИАП РАН. 2006. С. 53-56. (0,4 п.л.)

37. Гордашникова, О.Ю. Исследование маркетинговых факторов «петли качества» / О.Ю. Гордашникова // Маркетинг и общество: сб. мате-

риалов Междунар. науч.-практич. конф. – Казань: Изд-во КГФЭИ, 2006. – С. 67-69. (0,2 п.л.).

38. Гордашникова, О.Ю. Исследование проблем качества на предприятиях машиностроения / О.Ю. Гордашникова // Формирование экономической политики региона: альманах. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2006. – С. 44-47. (0,3 п.л.).

39. Гордашникова, О.Ю. Концептуальные основы качества продукции / О.Ю. Гордашникова // Закономерности трансформации аграрных отношений и проблемы реформирования агропромышленного комплекса: материалы науч. чтений (Островские чтения, 2006). – Саратов: ИАПРАН. 2006. С. 73-75. (0,4 п.л.).

40. Гордашникова, О.Ю. Механизм управления качеством на промышленных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Экономика и менеджмент: настоящее и будущее: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2006. – С. 56-61. (0,3 п.л.).

41. Гордашникова, О.Ю. Мониторинг процессов СМК машиностроительного предприятия / О.Ю. Гордашникова // Экономика и менеджмент: настоящее и будущее: сб. науч. тр. – Саратов: СГСЭУ, 2006. – С. 62-66. (0,3 п.л.).

42. Гордашникова, О.Ю. Назначение проведения мониторинга качества продукции / О.Ю. Гордашникова // Современные проблемы и тенденции развития внутренней и внешней торговли: сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во «Научная книга», 2006. – С. 51-56. (0,3 п.л.).

43. Гордашникова, О.Ю. Проблемы внедрения СМК на машиностроительных предприятиях и пути их решения / О.Ю. Гордашникова // Экономика, управление и право-2006: сб. материалов Междунар. науч.-практич. конф. – Кисловодск, Саратов, Москва: Изд-во МЦНИП, 2006. С. 80-83. (0,2 п.л.).

44. Гордашникова, О.Ю. Системный подход к управлению качеством продукции на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономические процессы: эффективность и качество управления: сб. науч. тр. – Саратов: СГСЭУ, 2006. – С. 71-76. (0,4 п.л.).

45. Гордашникова, О.Ю. Удовлетворенность персонала как результативность СМК машиностроительного предприятия / О.Ю. Гордашникова // Управление современной организацией: сб. науч. тр. Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2006. С. 87-92. (0,2 п.л.).

46. Гордашникова, О.Ю. Удовлетворенность потребителя – основополагающий принцип СМК / О.Ю. Гордашникова // Управление современной организацией: сб. науч. тр. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2006. – С.87-92. (0,3 п.л.).

47. Гордашникова, О.Ю. Диагностика корневых проблем в системе менеджмента качества предприятия / О.Ю. Гордашникова // Экономика и маркетинг в XXI веке: сб. материалов VIII Междунар. науч. конф. студен-

тов и молодых ученых. – Донецк: Изд-во ДонНТУ, 2007. Ч.1. – С. 106-108. (0,2 п.л.).

48. Гордашникова, О.Ю. Исследование результативности системы менеджмента качества на машиностроительных предприятиях / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономическое развитие России: проблемы, поиски, решения: сб. науч. тр. по итогам научно-исследовательской работы Саратовского государственного социально-экономического университета в 2006 г. – Саратов, 2007. Ч.1. С. 153-155. (0,3 п.л.).

49. Гордашникова, О.Ю. К вопросу об оценке результативности и эффективности процессов СМК / О.Ю. Гордашникова // Управление социально-экономическими процессами в контексте развития современного общества: материалы I Всерос. науч.-практич. конф. (12 марта 2007 г.). – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2007. С. 49-53. (0,3 п.л.).

50. Гордашникова, О.Ю. К вопросу о результативности и эффективности системы менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Формирование экономической политики региона: альманах. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2007. Вып. 2. – С. 70-73. (0,3 п.л.).

51. Гордашникова, О.Ю. Маркетинговое информационное обеспечение управления качеством продукции / О.Ю. Гордашникова // Современные проблемы и тенденции развития внутренней и внешней торговли: сб. науч. ст. – Саратов: Изд-во «Научная книга», 2007. – С. 36-40. (0,3 п.л.).

52. Гордашникова, О.Ю. Методический инструментарий оценки экономического потенциала системы менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Наука на рубеже тысячелетий: сб. материалов 4-й Междунар. науч.-практич. конф. 30-31 октября 2007 г. – Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2007. С. 242-243. (0,1 п.л.).

53. Гордашникова, О.Ю. Методический подход к выделению корневых проблем управления в системе менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Региональная бизнес-среда: современное состояние и перспективы: межрегион. науч. сб. – Саратов: Изд-во ТПП СО, 2007. С. 54-62. (0,6 п.л.).

54. Гордашникова, О.Ю. Модель-комплекса «ФСА-качество-маркетинг» / О.Ю. Гордашникова // Проблемы развития маркетинговой деятельности в России: сб. материалов Всерос. науч.-практич. конф. – Саратов: Изд-во «Научная книга», 2007. – С. 70-74. (0,3 п.л.).

55. Гордашникова, О.Ю. Построение диагностического профиля системы менеджмента качества машиностроительного предприятия / О.Ю. Гордашникова // Конкурентоспособность предприятий и организаций: сб. ст. V Всерос. науч.-практич. конф. – Пенза: РИО ПГСХА, 2007. С. 88-92. (0,2 п.л.).

56. Гордашникова, О.Ю. Развитие методологии системы менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Региональная бизнес-среда: современ-

ное состояние и перспективы: межрегион. науч. сб. – Саратов: Изд-во ТПП СО, 2007. С. 63-78. (0,9 п.л.).

57. Гордашникова, О.Ю. Резервный подход к оценке экономического потенциала СМК / О.Ю. Гордашникова // Тенденции развития современных организаций: экономика и управление: сб. науч. тр. / отв. ред. В.И. Долгий. – Саратов: Изд-во СГСЭУ, 2007. – С. 51-55. (0,3 п.л.).

58. Гордашникова, О.Ю. Удовлетворенность персонала как основной показатель результативности СМК предприятия / О.Ю. Гордашникова // Реформирование системы управления на современном предприятии: сб. материалов VII Междунар. науч.-практич. конф. – Пенза: РИО ПГСХА, 2007. – С. 108-111. (0,2 п.л.).

59. Гордашникова, О.Ю. Анализ систем менеджмента качества на предприятиях Саратовской области / О.Ю. Гордашникова // Современные проблемы и тенденции развития внутренней и внешней торговли: сб. науч. ст.: в 2 т. / Междунар. науч. конф. (25 апреля 2008 г.). Саратов: Саратов. ин-т РГТЭУ, 2008. Т.1. С. 68-74. (0,4 п.л.).

60. Гордашникова, О.Ю. Локальная система показателей производственных бизнес-процессов системы менеджмента качества / О.Ю. Гордашникова // Экономика и маркетинг в XXI веке: материалы 9-й Междунар. науч.-практич. конф. студентов и молодых ученых. Донецк: ДРУК-ИНФО, 2008. – С. 61-62. (0,2 п.л.).

61. Гордашникова, О.Ю. Маркетинг и логистика как составные части экономического потенциала СМК / О.Ю. Гордашникова // Социально-экономическое развитие современного общества в условиях реформ: материалы Междунар. науч.-практич. конф. (10 декабря 2007 г.): в 3 ч. / отв. ред. Л.А. Тягунова. – Саратов: Изд-во «Научная книга», 2008. Ч.1. С. 157-161. (0,3 п.л.).

62. Гордашникова, О.Ю. Методические основы анализа результативности и поведения функционирования СМК / О.Ю. Гордашникова // Современные железные дороги: достижение, проблемы, образование: межвуз. сб. науч. тр. Волгоград: Волгоградское научное издательство, 2008. С. 65-70. (0,2 п.л.).

Автореферат

Подписано в печать 12.01.2009 г.
Бумага типогр. №1
Печать офсетная
Заказ 469

Формат 60x84 1/16
Гарнитура «Times»
Уч.-изд. л. 2,3
Тираж 100 экз.

Издательский центр
Саратовского государственного социально-экономического университета
410003, Саратов, Радищева, 89

